Cláusulas gerais de fornecimento de gás e/ou eletricidade em mercado livre - segmento residencial e pequenos negócios

Cláusulas gerais de fornecimento de gás e/ou eletricidade em mercado livre - segmento residencial e pequenos negócios

ÍNDICE

1ª OBJETO DO CONTRATO

1.1. O presente contrato tem como objeto o fornecimento de energia, gás natural e/ou eletricidade, pela Galp Power, S.A., em regime de mercado livre, doravante também designado por comercializador, nos termos das cláusulas gerais e condições particulares de adesão que o compõem.

1.2. O presente contrato não produz efeitos no caso de se verificarem circunstâncias impeditivas da mudança de comercializador por parte do Cliente ou impedimentos associados ao ponto de entrega, nos termos da regulamentação aplicável, nomeadamente o Regulamento das Relações Comerciais (RRC) e o Guia de Procedimentos de Mudança de Comercializador, aprovados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).

2ª DURAÇÃO DO CONTRATO

2.1. O contrato entra em vigor na data de início do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade pelo comercializador e termina no final do período de fornecimento, sendo automática e sucessivamente renovado por períodos de 12 meses, salvo denúncia nos termos do número 2.3 desta cláusula.

2.2. O período de fornecimento tem a duração de 12 meses, salvo diferente acordo entre o Cliente e o comercializador, constante das condições particulares de adesão deste contrato. A data de início de fornecimento de gás natural e/ou eletricidade, coincide com a data aprovada pelo Operador de Rede de Distribuição (ORD), sem prejuízo do direito de denúncia previsto na cláusula 4ª.

2.3. O presente contrato pode ainda ser denunciado a todo o tempo e por qualquer das partes, mediante pré-aviso a enviar à outra parte com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data prevista para a produção de efeitos de denúncia.

2.4. Caso os efeitos da denúncia ocorram antes de 12 meses sobre a data de entrada em vigor do contrato, a parte que proceder à denúncia poderá obrigar-se a pagar à outra parte uma compensação, de acordo com o definido nas condições particulares contratadas, consoante o plano de serviços contratado.

2.5. Nos termos do ponto anterior, e de acordo com as condições particulares contratadas, os contratos de gás natural sem serviços, de eletricidade sem serviços, e de gás natural conjugado com eletricidade sem serviços, não conferem a obrigação das partes em pagar qualquer compensação.

3ª INSTALAÇÕES E UTILIZAÇÃO DO GÁS NATURAL E ELETRICIDADE

3.1. O início do fornecimento de gás natural e eletricidade pressupõe que as respetivas instalações de utilização, além de devidamente licenciadas e inspecionadas pelas entidades competentes nos termos da legislação aplicável, obedeçam às especificações do respetivo ORD. O início do fornecimento de gás natural ao abrigo do presente contrato fica condicionado à apresentação pelo Cliente do relatório e/ou do certificado de inspeção válido.

3.2. O Cliente, enquanto possuidor utente da instalação de utilização de gás e eletricidade, tem, para todos os efeitos legais, a respetiva direção efetiva e utiliza-a no seu próprio interesse pelo que é o único responsável pela sua correta operação e manutenção sendo-lhe imputáveis em exclusivo quaisquer prejuízos que possam ocorrer como consequência da utilização da mesma.

3.3. Cabe ainda ao Cliente, relativamente ao imóvel abastecido por gás natural, e ao condomínio relativamente às partes comuns do edifício, assegurar que sejam efetuadas as inspeções periódicas e outras necessárias, nos termos e nos prazos estabelecidos na legislação e na regulamentação aplicáveis, designadamente sempre que a instalação de utilização seja objeto de quaisquer alterações ou reparações.

3.4. Sempre que seja detetada qualquer avaria ou fuga na instalação de gás natural, o Cliente deve proceder de imediato ao corte do abastecimento de gás natural, em conformidade com as regras de segurança em vigor e comunicar a ocorrência ao respetivo ORD, podendo fazê-lo também junto do comercializador.

3.5. Nos termos da legislação em vigor, em caso de fuga o fornecimento de gás natural será interrompido, devendo ser restabelecido após a eliminação das anomalias identificadas e a certificação por entidade inspetora de que a instalação pode voltar a ser abastecida.

3.6. Para efeitos do disposto no número anterior e demais situações de emergência, estando em causa a segurança de pessoas e bens, o Cliente deve permitir, mesmo sem qualquer aviso prévio, o acesso à sua instalação por parte do representante do ORD devidamente identificado.

3.7. O Cliente deverá utilizar o gás natural e/ou eletricidade apenas para consumo na sua instalação, de acordo com as regras aplicáveis, não podendo ceder o gás natural e/ou eletricidade a terceiros, a título gratuito ou oneroso.

3.8. O abastecimento de gás natural e/ou eletricidade pelo Cliente a partir de uma instalação para outra instalação de utilização distinta, ainda que seja da sua propriedade ou posse é considerado cedência a terceiros nos termos do número anterior.

4ª PREÇOS

4.1. Os preços a pagar pelo Cliente constam das condições particulares de adesão.

4.2. O comercializador poderá livre e automaticamente introduzir e refletir alterações no preço a pagar pelo Cliente, caso se verifique alteração, por parte da ERSE, da tarifa de uso global do sistema, das tarifas de uso de redes ou de qualquer outra tarifa aplicável ao regime de mercado livre.

4.3. O comercializador pode ainda rever as condições contratuais relativas ao preço, através de notificação escrita ao Cliente, considerando-se aceites as novas condições contratuais se, no prazo de 30 dias a contar da referida comunicação, não houver oposição escrita ou denúncia do contrato por parte do Cliente.

5ª LEITURA DOS CONTADORES

5.1. O ORD, o comercializador e o Cliente têm o direito de efetuar a leitura dos contadores e de verificar os respetivos selos, atribuindo-se a qualquer uma das leituras a mesma relevância para efeitos de faturação, sem prejuízo dos respetivos acertos, no caso de erro de leitura ou de faturação por estimativa.

5.2. A comunicação das leituras pelo Cliente pode ser efetuada através de qualquer dos meios disponibilizados para o efeito, nomeadamente comunicação telefónica e eletrónica.

5.3. Sem prejuízo do disposto no número 5.1 da presente cláusula, é obrigação do ORD a realização de leituras dos contadores para assegurar uma faturação bimestral.

5.4. Na realização das leituras, o ORD efetuará uma das seguintes diligências, utilizando os meios adequados:

a) Avisar o Cliente da data em que irá ser realizada a leitura direta do contador;
b) Avisar o Cliente de que foi tentada, sem êxito, uma leitura direta do contador.

5.5. Os avisos referidos no número anterior devem conter informação, designadamente sobre os meios disponíveis para o Cliente transmitir os seus dados de consumo, fixando-lhe o prazo para o efeito.

5.6. Se, por facto imputável ao Cliente, não for possível o acesso ao contador de gás em dois roteiros de leitura sucessivos, e o acesso ao contador de eletricidade até 6 meses consecutivos e este não forneça qualquer informação sobre leituras, pode ser exigido ao Cliente a realização de uma leitura extraordinária, sendo o pagamento dos respetivos encargos da responsabilidade do Cliente.

5.7. A data para a realização da leitura extraordinária deve ser acordada diretamente entre o Cliente e o ORD ou através do comercializador.

5.8. Nos termos do número anterior, o fornecimento de gás natural e/ou eletricidade pode ser interrompido de acordo com a regulamentação aplicável se:

a) Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador de gás num prazo máximo de 30 dias após notificação ao Cliente;
b) Na impossibilidade de acordo sobre uma data para a leitura extraordinária do contador de eletricidade num prazo máximo de 20 dias após notificação ao Cliente.

5.9. Os preços para a realização de uma leitura extraordinária são aprovados e publicados anualmente pela ERSE.

5.10. Os contadores podem igualmente ser sujeitos a verificações extraordinárias, sempre que o Cliente, o comercializador ou o ORD suspeitem ou detetem defeito no seu funcionamento.

5.11. Solicitada e efetuada a verificação extraordinária, se esta confirmar que o contador funciona dentro dos limites de tolerância, a responsabilidade pelos respetivos encargos é da entidade que solicitou a verificação extraordinária; nas restantes situações a responsabilidade é do proprietário do equipamento, nomeadamente o ORD.

5.12. Os erros de medição do consumo, resultantes de qualquer anomalia verificada no contador, que não tenham origem em procedimento fraudulento, serão corrigidos em função da melhor estimativa dos fornecimentos efetuados durante o período em que a anomalia se verificou e nos termos previstos no Guia de Medição, Leitura e Disponibilização de Dados (GMLDD) publicados pela ERSE.

6ª FATURAÇÃO

6.1. A faturação terá por base a informação sobre os dados de consumo disponibilizada pelo ORD ao comercializador.

6.2. A faturação é realizada mensalmente, salvo se as partes acordarem noutra periodicidade.

6.3. Se, no período a que a fatura respeita, não tiver havido leitura do contador, os dados disponibilizados pelo ORD para efeitos de faturação serão obtidos por estimativa do consumo.

6.4. Os eventuais acertos subsequentes à faturação que tenha tido por base a estimativa de consumos, devem ser efetuados num prazo não superior a 6 meses, utilizando, para o efeito, os dados disponibilizados pelo ORD, recolhidos a partir da leitura direta do contador. Se o Cliente não facultar para este efeito o acesso ao contador pode ser-lhe exigida uma leitura extraordinária ou ser interrompido o fornecimento nos termos previstos na anterior cláusula 5ª.

6.5. A interrupção do fornecimento de gás natural por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação do termo tarifário fixo. A interrupção do fornecimento de eletricidade por facto imputável ao Cliente não suspende a faturação do termo de potência.

6.6. Sempre que as condições de abastecimento no local de consumo, nomeadamente as condições técnicas da instalação de gás natural, obriguem ao fornecimento do gás a uma pressão de serviço diferente da pressão de referência, o consumo é corrigido por um factor multiplicador, de acordo com a seguinte fórmula: [volume a faturar = (pressão absoluta de fornecimento / pressão de referência) * consumo], em que pressão de referência = 1,034 bar.

7ª PAGAMENTO

7.1. O pagamento deve ser efetuado na modalidade acordada entre o comercializador e o Cliente e referida nas condições particulares de adesão.

7.2. O prazo de pagamento da fatura é de 21 dias, a contar da data da sua emissão.

7.3. O não pagamento da fatura dentro do prazo estipulado para o efeito sujeita o Cliente ao pagamento de juros de mora, sem prejuízo de também poder levar à interrupção do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade, à obrigação de prestação de caução ou à cessação do presente contrato.

7.4. Em caso de mora o comercializador poderá cobrar os juros moratórios, à taxa de juro legal máxima em vigor, calculados a partir do dia seguinte ao do vencimento da fatura até ao dia, inclusive, em que o pagamento integral desse montante seja efetuado na conta bancária do comercializador.

7.5. A interrupção do fornecimento referida no ponto 7.3 será precedida do envio, por meio escrito ou eletrónico, de um pré-aviso de corte, remetido pelo comercializador ao Cliente, no mínimo 10 dias antes do corte efetivo.

8ª PRESTAÇÃO DE CAUÇÃO

8.1. Verificando-se a interrupção do fornecimento de gás e/ou eletricidade por facto imputável ao Cliente, designadamente nas situações previstas na cláusula 9.2, o comercializador pode exigir-lhe a prestação de uma caução para garantir o cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato.

8.2. Quando prestada a caução, se o Cliente vier posteriormente a optar pelo sistema de débito direto como forma de pagamento ou permanecer em situação de cumprimento contratual, continuadamente durante o período de 2 anos, a caução poderá ser devolvida.

8.3. Salvo diferente acordo entre o comercializador e o Cliente, a caução é prestada em numerário.

8.4. O valor da caução corresponderá a 75 dias de consumo calculados com base nos valores médios de faturação do Cliente, verificados nos últimos 12 meses.

8.5. Ao Cliente que não disponha de histórico de consumo de pelo menos 12 meses, o valor da caução corresponderá a 75 dias de consumo, calculado com base no padrão de consumo estimado do Cliente.

8.6. O comercializador utilizará o valor da caução para regularizar o valor de qualquer montante em dívida.

8.7. Acionada a caução, o comercializador pode exigir, por escrito, a sua reconstituição ou o seu reforço, em prazo não inferior a 10 dias úteis.

9ª INTERRUPÇÃO DE FORNECIMENTO

9.1. O fornecimento de gás natural e/ou eletricidade deve ser permanente e contínuo, podendo ser interrompido nas situações previstas no RRC, designadamente, por caso fortuito ou de força maior, por razões de interesse público, de serviço, de segurança, por acordo com o Cliente ou por facto que lhe seja imputável.

9.2. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, no caso de falta de pagamento de uma fatura dentro do prazo referido na cláusula 7.2., bem como de não pagamento dos montantes devidos em caso de mora, de acerto de faturação e/ou de procedimento fraudulento, o comercializador pode também solicitar ao ORD a interrupção do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade.

10ª CESSAÇÃO DO CONTRATO

10.1. A cessação deste contrato pode verificar-se:

a) Por acordo entre as partes;
b) Por denúncia do Cliente ou do comercializador, nos termos da cláusula 2.ª;
c) Pela transmissão a qualquer título do uso das instalações de utilização;
d) Pela interrupção do fornecimento de gás natural e/ou eletricidade, por facto imputável ao Cliente, desde que cumprido um pré-aviso de 15 dias;
e) Por morte do titular deste contrato, salvo nos casos de transmissão por via sucessória, ou por extinção da entidade titular deste contrato, desde que esses factos sejam comunicados por escrito ao comercializador;

10.2. Nos casos previstos na alínea e) do número anterior, a responsabilidade contratual do Cliente manter-se-á até à comunicação da referida transmissão, por escrito, ao comercializador.

10.3. O disposto nos números anteriores não exonera o Cliente do pagamento dos montantes em dívida à data de cessação do contrato.

10.4. Caso o Cliente tenha solicitado telefónica ou eletronicamente a celebração do presente contrato, tem o direito de, livremente, sem necessidade de indicar o motivo e sem necessidade de pagamento de qualquer indemnização, resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data de receção das condições gerais e particulares do mesmo, na morada de correspondência indicada aquando da sua celebração. Considera-se que as condições contratuais são recebidas no prazo máximo de 5 dias após a sua expedição pelos serviços de correio.

11ª PROCEDIMENTOS FRAUDULENTOS

11.1. Qualquer procedimento suscetível de falsear o funcionamento normal ou a leitura dos contadores constitui violação definitiva do presente contrato.

11.2. A verificação do procedimento fraudulento e o apuramento da responsabilidade civil e criminal que lhe possam estar associadas obedecem às regras constantes da legislação aplicável.

11.3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, as entidades lesadas com o procedimento fraudulento têm o direito de ser ressarcidas dos prejuízos sofridos e designadamente das quantias que venham a despender para corrigir, reparar ou substituir equipamentos ou sistemas.

11.4. A determinação dos montantes previstos no número anterior considerará também o regime de tarifas e preços aplicável ao período durante o qual perdurou o procedimento fraudulento, bem como todos os factos relevantes para a estimativa dos fornecimentos realmente efetuados, designadamente as características da instalação de utilização, o regime de funcionamento e os fornecimentos antecedentes, se os houver.

12ª REGISTO DE CLIENTE COM NECESSIDADES ESPECIAIS

12.1. O Cliente poderá solicitar ao comercializador o registo como Cliente com necessidades especiais.

12.2. No âmbito do fornecimento de gás natural, são considerados Clientes com necessidades especiais, de acordo com o Regulamento de Qualidade de Serviço (RQS), os Clientes com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e do olfacto, que impossibilitem a identificação do gás natural ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

12.3. No âmbito do fornecimento de eletricidade, são considerados Clientes com necessidades especiais, de acordo com o RQS, os Clientes com limitações no domínio da visão, da audição, comunicação oral e da mobilidade, bem como Clientes cujas alterações nas funções ou estrutura do corpo estejam dependentes de equipamento, produtos ou tecnologia de natureza médica e de funcionamento elétrico, ou que tenham no seu agregado familiar pessoa com esta deficiência.

12.4. O registo é voluntário e da exclusiva responsabilidade do Cliente.

12.5. A solicitação de registo deve ser acompanhada de documentos que comprovem que o Cliente reúne as condições invocadas para o efeito.

12.6. No caso de Cliente com necessidades especiais com incapacidade temporária, o registo tem a validade máxima de um ano, devendo ser renovado ao fim desse período caso se mantenha a situação que justificou a sua aceitação.

13ª CEDÊNCIA DA POSIÇÃO CONTRATUAL

13.1. O comercializador poderá ceder livremente, parcial ou totalmente, a terceiras empresas com as quais se encontre em relação de grupo ou associada, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato, mantendo-se as condições contratuais em vigor.

14ª SERVIÇO AO CLIENTE

14.1. A apresentação de pedidos de informação e de reclamações pode ser efetuada através de qualquer das modalidades de atendimento disponibilizadas: atendimento presencial em centros de atendimento, atendimento telefónico, atendimento escrito incluindo correio electrónico.

14.2. Os pedidos de informação e as reclamações devem conter a identificação e o endereço completo do local do consumo, as questões colocadas ou a descrição dos motivos reclamados e demais elementos informativos facilitadores ou complementares para a caracterização da situação questionada ou reclamada.

14.3. O comercializador deve responder aos pedidos de informação e reclamações recebidas por escrito no prazo máximo de 20 dias úteis após a data da sua receção.

14.4. As instruções dadas pelo Cliente e seus representantes e transmitidas ao comercializador para a execução de operações de relação comercial deverão ser efetuadas por escrito.

14.5. Excecionalmente, as instruções poderão ser transmitidas pelo Cliente ao comercializador através de telefone, ou através de qualquer outro meio acordado entre o comercializador e o Cliente.

14.6. O Cliente autoriza, para efeito de evidenciação dos acordos estabelecidos e das informações que lhes respeitam, o registo gravado das respetivas conversações telefónicas realizadas entre as partes, bem como a sua manutenção, pelos prazos legais de conservação aplicáveis. O comercializador compromete-se a salvaguardar a segurança de tais gravações.

14.7. O comercializador não assume qualquer responsabilidade por factos ou deficiências ocorridos no contexto da utilização do serviço telefónico acima referido, que não lhe sejam diretamente imputáveis.

14.8. Os documentos eletrónicos com aposição de assinatura eletrónica terão o valor jurídico legalmente reconhecido aos documentos em papel com assinatura manuscrita.

14.9. Sempre que recaiam quaisquer suspeitas sobre as instruções, ou não sendo as mesmas suficientemente claras e precisas e para defesa dos interesses do Cliente, o comercializador reserva-se o direito de não as executar, ou de solicitar, por escrito e previamente à sua execução, uma confirmação das referidas instruções.

14.10. O comercializador reserva-se o direito de segmentar a sua oferta de produtos e serviços, designadamente optando por ofertas limitadas.

14.11. O incumprimento pelo ORD dos padrões de qualidade de serviço definidos no RQS da ERSE confere ao cliente o direito a uma compensação, nos termos do mesmo regulamento.

14.12. O comercializador, no caso de ausência do Cliente no período de uma visita combinada, pode exigir ao Cliente o pagamento de uma compensação, devendo informá-lo previamente desta eventualidade e do respetivo valor. Esta compensação é devida ao ORD, nos termos definidos no RQS.

15ª RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

15.1. O Cliente e o comercializador recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos, nomeadamente sobre a sua interpretação, execução e aplicação das disposições legais ou contratuais aplicáveis.

15.2. Por opção do Cliente, este pode solicitar a intervenção de entidades com competências na resolução extrajudicial de conflitos, constituindo mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, a mediação, a conciliação e a arbitragem nos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

15.3. Esgotada a via negocial, as partes acordam submeter a resolução de conflitos ao tribunal judicial competente, em razão da sede do comercializador.

16ª DADOS PESSOAIS

16.1. Os dados recolhidos serão tratados informaticamente para a gestão do contrato e para informações, notícias e promoções do comercializador e das empresas do seu grupo empresarial. Ao Cliente é garantido o direito de acesso, alteração ou eliminação dos dados ligando para a linha de atendimento comercial, ou contactando por escrito, nos termos da lei da proteção de dados pessoais.

16.2. Qualquer alteração dos elementos constantes do contrato relativos à identificação, residência ou sede do Cliente, deve ser comunicada por este ao comercializador, através de carta registada com aviso de receção, no prazo de 30 dias a contar da data da alteração, devendo ainda o Cliente apresentar comprovativos da alteração verificada, quando tal lhe for exigido pelo comercializador.

16.3. O comercializador fica autorizado a proceder ao tratamento dos dados pessoais do Cliente nos termos previstos no presente contrato.

17ª LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEIS

17.1. Este contrato submete-se às disposições aplicáveis constantes do RRC, do Regulamento de Tarifário, do RQS, GMLDD e da demais legislação e regulamentação aplicáveis à comercialização de gás natural e eletricidade em regime de mercado livre.

17.2. Em caso de dúvida ou de divergência, considera-se que o sentido interpretativo das condições deste contrato é o que resultar da prevalência das disposições legais e regulamentares enunciadas quando tenham natureza imperativa, aplicando-se supletivamente e como opção as normas do código civil português.

17.3. Salvo disposição legal em contrário, em caso de omissão ou lacuna, aplica-se o regime previsto nos pontos 17.1 e 17.2 da presente cláusula.

17.4. Quaisquer alterações posteriores às leis e regulamentos previstos nos números anteriores serão automaticamente aplicáveis ao presente contrato.

Comercializador: Galp Power, SA, com Sede Social na Rua Tomás da Fonseca, Torre C 1600-209 Lisboa, CRC de Lisboa N.I.P.C. 504723456, com Capital Social: 1.500 .000 Euros.